

## ABSTRAK

Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan oleh BPJS masih terdapat kesenjangan antara pelayanan kesehatan di rumah sakit pada pasien pengguna BPJS, jenis pembayaran BPJS PBI dan Non PBI. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dalam pelayanan kesehatan di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna kartu BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya 295 orang. Sampel sebesar 73 responden di ambil menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Variabel kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Data di analisis menggunakan Analisis *Deskriptif* dengan menggunakan Persentase.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (64,4%) responden puas terhadap pelayanan kesehatan di Rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Responden pengguna kartu BPJS dengan Jenis pembayaran PBI seluruhnya puas, dan pengguna Non PBI sebagian besar (64,4%) puas. Hampir seluruhnya (87,7%) Responden berusia 30-40 tahun dan sebagian besar (61,6%) responden berpendidikan menengah.

Simpulan adalah pengguna Kartu BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya sebagian besar puas dalam pelayanan kesehatan, terutama yang menggunakan kartu BPJS jenis PBI. Rumah Sakit perlu meningkatkan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dalam pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pelayanan BPJS, PBI, Non PBI